

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman, mayoritas masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi dalam kegiatan sehari-harinya. Hal tersebut diikuti dengan adanya berbagai penyedia layanan yang membantu memudahkan pekerjaan. Di Yogyakarta, saat ini memiliki jumlah penduduk yang banyak dan jumlah tersebut pada tahun 2016 didominasi oleh kalangan dewasa usia 25-29th, dengan jumlah masyarakat laki-laki 161,2 dan perempuan 153,5 (<http://yogyakarta.bps.go.id/>). Sebuah peluang bagi pelaku bisnis untuk menciptakan gagasan baru berupa produk maupun jasa yang spesifik guna memberikan kualitas terbaik yang dibutuhkan oleh konsumen. Untuk dapat mencapai keuntungan dari kedua belah pihak, perusahaan dituntut untuk memberikan kinerja yang baik agar mampu memenuhi harapan konsumen serta mencapai tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan dapat dicapai jika perusahaan mampu memberikan produk maupun jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang semakin kompleks.

Menciptakan produk baru maupun membuat perusahaan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan cara yang tepat. Dengan perubahan lingkungan yang terjadi, perubahan perilaku manusia, dan aktivitas manusia yang semakin padat setiap harinya menjadi sebuah ide bagi *Shoes and Care* untuk memberikan jasa dibidang *shoes clean* dan *shoes treatment*. Saat

ini sebagian besar masyarakat, terutama kalangan dewasa membutuhkan sepatu dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya, sehingga tidak menutup kemungkinan mayoritas memiliki sepatu. Produk sepatu yang ada saat ini beragam, dari bahan yang sederhana, terbuat dari kulit asli, hingga produk khusus yang sesuai dengan jenis sepatu.

Oleh karena itu, harga dari setiap jenis sepatu bervariasi, dari harga yang murah hingga sangat mahal mencapai puluhan juta rupiah. Faktor-faktor yang membedakan antara lain kualitas sepatu, bahan yang digunakan dalam pembuatan sepatu, hingga citra atau merk yang dimiliki oleh sepatu tersebut yang sangat berpengaruh terhadap pertimbangan masyarakat dalam membeli sepatu. Dari pandangan tersebut, *Shoes and Care* yang merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang *shoes clean* dan *shoes treatment* mencoba memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Setiap jenis sepatu membutuhkan *treatment* yang berbeda sesuai bahan yang digunakan dalam membuat sepatu, oleh karena itu, perawatan sepatu yang tepat penting dilakukan untuk tetap menjaga kualitas dan umur dari sepatu. Karena itu perlu adanya *treatment* khusus dan spesifik yang disesuaikan dengan jenis dan bahan sepatu. Inilah peluang usaha dari jasa perawatan sepatu yang memberikan kemudahan bagi pengoleksi ataupun pengguna sepatu dalam merawat sepatunya. *Shoes and Care* pada dasarnya bergerak di bidang perusahaan jasa. Perusahaan jasa adalah suatu unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Atau perusahaan jasa dapat diartikan juga

sebagai suatu perusahaan yang menjual jasa yang diproduksinya, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen dan mendapatkan keuntungan.

Agar kebutuhan konsumen terpenuhi serta tujuan perusahaan tercapai, perlu upaya untuk memenangkan persaingan dalam bisnis. Untuk memenangkan persaingan, yang dapat dilakukan antara lain dengan menjaga kualitas produk maupun kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen dengan memberikan pelayanan yang tepat. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Lukman, 2008).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda. Jika *Shoes and Care* mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan harapan konsumen, maka *Shoes and Care* akan memiliki persepsi baik di mata konsumen. Dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai, perusahaan dituntut untuk memahami harapan konsumen serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung membandingkan dengan pelayanan yang diperoleh ditempat lain.

Konsumen yang merasa puas dapat memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan, antara lain konsumen tersebut akan loyal terhadap perusahaan serta mau memberikan rekomendasi kepada orang lain. Band dalam Nasution (2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai.

Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhan yang memuaskan. Oleh karena itu, *Shoes and Care* harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen agar memiliki nilai lebih. Nilai tersebut akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya (Moureen, 2004).

Jika konsumen merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan, mereka akan memiliki niat untuk membeli ulang dengan cara memakai jasa ulang pada perusahaan tersebut. Menurut Hellier *et al* (2003) dalam Yaqian (2011), niat beli ulang didefinisikan sebagai penilaian individu tentang membeli lagi layanan yang ditunjuk di perusahaan yang sama, dengan mempertimbangkan situasinya saat ini dan keadaan yang memungkinkan. Sedangkan menurut Anoraga (2000) *repurchase intention* merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen sesudah

mengadakan pembelian atas produk yang ditawarkan atau yang dibutuhkan oleh konsumen tersebut

Shoes and Care yang merupakan jasa perawatan premium sepatu pertama di Yogyakarta, dan jasa perawatan premium sepatu pertama di Indonesia yang berbasis media sosial saat ini sudah memiliki beberapa cabang antara lain, 5 workshop di Yogyakarta, 2 workshop di Jakarta, 2 workshop di Tangerang, 1 workshop di Depok, 3 workshop di Solo, 2 workshop di Bandung, 2 workshop di Medan, 1 workshop di Palembang, 1 workshop di Semarang, dan 1 workshop di Purwokerto. (<http://shoesandcare.com/>). Cabang kedua yaitu *Shoes and Care x @boedimanjr_yk* Barbershop yang berada di Jl. Bougenville CT X, no. 10, Selokan Mataram, Sleman, Yogyakarta.

Secara umum perusahaan *Shoes and Care* bertujuan untuk memberikan pelayanan di bidang jasa *Shoes Clean* terbaik dan terbesar di Indonesia. Selain itu untuk memajukan kegiatan perekonomian. Sedangkan secara empiris adalah untuk mencari keuntungan dari jasanya yang berupa perawatan maupun jasa pencucian sepatu yang lebih spesifik agar memiliki citra di benak pelanggan dan semakin berkembang sehingga jaringannya semakin tersebar luas di berbagai kota di Indonesia. *Shoes and Care* memiliki metode khusus dalam *shoes clean* dan *shoes treatmentnya* yang dilakukan oleh karyawan teknis yang sudah di *treaning* sebelumnya sehingga mereka sudah memiliki ketrampilan dalam bidang tersebut. Selain itu, *Shoes and Care* juga

menggunakan produk khusus yang mampu memberikan hasil pelayanan dengan maksimal.

Dengan adanya keunggulan produk premium maupun teknik khusus yang diberikan oleh *Shoes and Care*, harga yang ditawarkan relatif tinggi. Hal tersebut menimbulkan persaingan dalam bisnis serupa seperti jasa laundry pakaian yang juga menyediakan jasa pencucian sepatu dengan harga yang lebih terjangkau, maupun kompetitor jasa *shoes clean* lain. Selain itu ketepatan waktu pengerjaan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen tidak mudah dilakukan ketika terjadi penumpukan sepatu yang cukup banyak dengan estimasi waktu yang singkat. Sehubungan dengan hal tersebut, pihak manajemen perlu upaya untuk dapat menjaga konsistensi ketepatan waktu pelayanan seperti membuat kerja lembur atau menambah jumlah karyawan pada bagian teknis sehingga konsistensi waktu pengerjaan tetap sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen.

Karena *Shoes and Care* memiliki produk khusus yang digunakan dalam treatmentnya, terkadang produk tersebut tidak dapat bekerja optimal pada beberapa jenis sepatu sehingga menimbulkan kerusakan seperti warna yang memudar hingga warna sepatu yang berubah. Hal tersebut kurangnya evaluasi terkait produk yang dipakai dengan jenis sepatu yang cocok untuk diaplikasikan. Jika tidak ditindaklanjuti dengan benar, akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Shoes and Care melakukan perawatan sepatu secara profesional, dengan teknik khusus, serta menggunakan alat dan bahan premium untuk perawatan sepatu, baik produk lokal maupun luar negeri. Selain melayani perawatan sepatu, *Shoes and Care* juga memberikan fasilitas edukasi kepada konsumen karena edukasi penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Untuk itu, *Shoes and Care* bersedia memberikan tips-tips perawatan sepatu dan konsultasi gratis melalui media sosial maupun secara langsung. Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, *Shoes and Care* tidak hanya menangani sepatu, melainkan tas, topi, dan dompet. *Treatment* yang ditawarkan beragam, mulai *cleaning*, *repaint*, *repair*, dan *unyellowing*. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan *Shoes and Care* Yogyakarta dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan minat beli ulang dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Pembelian Ulang Jasa pada *Shoes And Care* Boediman Yogyakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta?
2. Apakah Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Minat Pembelian Ulang pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta?

3. Apakah Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) berpengaruh terhadap Minat Pembelian Ulang pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta?
4. Apakah Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Minat Pembelian Ulang pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) terhadap Minat Pembelian Ulang (*Customer Satisfaction*) pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta ?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan masukan dan bahan koreksi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen sehingga dapat dijadikan upaya untuk meningkatkan performanya

2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas layanan serta kepuasan konsumen dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di prodi manajemen

3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan referensi dalam pengembangan kualitas pelayanan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang definisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.

